



FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICAT D'INITIATIVE LANGUEDOC ROUSSILLON



FROTSI
LANGUEDOC-ROUSSILLON
PRINCIPAUTÉ D'ANDORRE

Rendre accessible mon équipement touristique et obtenir le label Tourisme et Handicaps...



FROTSI Languedoc-Roussillon Principauté d'Andorre
IMMEUBLE L'ACROPOLE 954/960 Av Jean Mermoz- 34000 MONTPELLIER





FROTSI

LANGUEDOC-ROUSSILLON
PRINCIPAUTÉ D'ANDORRE



S'il est devenu naturel d'accueillir une clientèle touristique tout au long de l'année, et de tous âges, réunir de bonnes conditions d'accueil pour les personnes en situation de handicap reste souvent plus difficile.

La part croissante de ces personnes a conduit la FROTSI Languedoc-Roussillon à faire de l'accès aux loisirs et aux vacances pour tous une priorité.

Il s'agit d'assurer aux professionnels du tourisme, un accompagnement conforme à la réglementation en vigueur et surtout future (2015) , en phase avec l'évolution de la société, avec le développement durable mais aussi d'engager l'efficacité économique des établissements sur le long terme.

la FROTSI Languedoc-Roussillon s'est donc attelée aux côtés des CDT/ADT et des OT/SI à aider les établissements à devenir accessibles et à obtenir le label Tourisme et Handicaps, en lien avec les services de l'Etat (DIRRECTE).

Pour faciliter aux professionnels la démarche, vers la labellisation, nous vous proposons différents outils sur le site internet de la FROTSI qui viendront compléter notre dispositif d'accompagnement gratuit à la labellisation.

Vous trouverez à travers ce guide toutes les infos utiles et les étapes à suivre. N'hésitez pas à vous rapprocher de votre office de tourisme (OT) .

Jacques ROSIER DUFOND
Président FROTSI LR ANDORRE

- Le mot du président de l'office du tourisme

Ici votre logo

Alors que la loi du 11 juillet 2005 rend déjà obligatoire l'accessibilité aux établissements recevant du public (classés ERP), en 2015, TOUS les professionnels devront adapter leurs équipements aux visiteurs en situation de handicap.

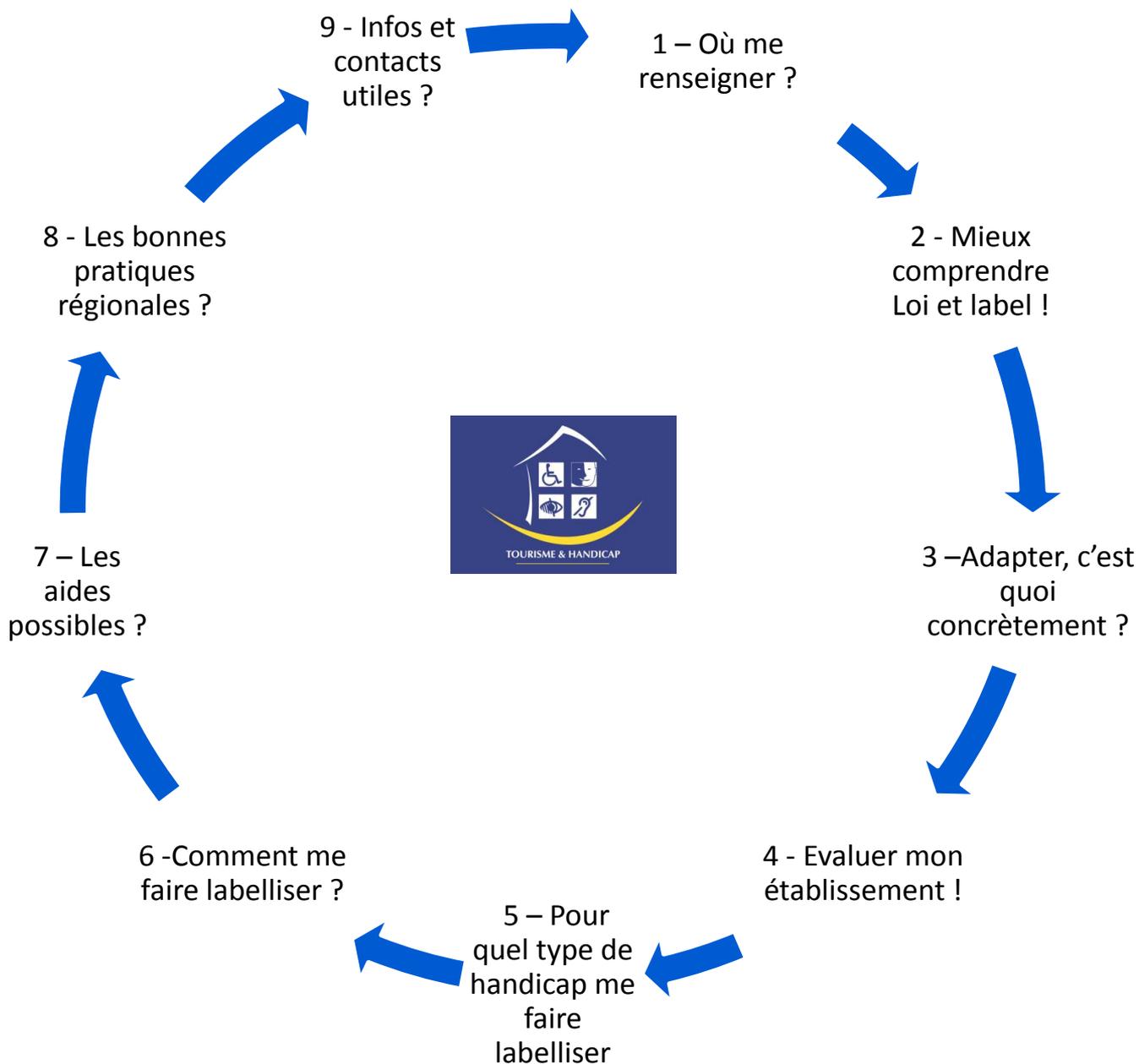
Faire face à ces contraintes réglementaires et les transformer en avantage concurrentiel, tel est l'engagement de votre office de tourisme. Nos équipes vous accompagnent – gratuitement - afin de rendre accessible au mieux votre établissement et vous faire bénéficier du label national Tourisme et Handicaps.

Plus que suivre la réglementation, choisir Tourisme et Handicaps vous permet d'anticiper et de répondre avec justesse aux besoins des personnes concernées, mais aussi de bénéficier d'un retour d'image d'accueil très positif, ouvert aux autres, de votre établissement.



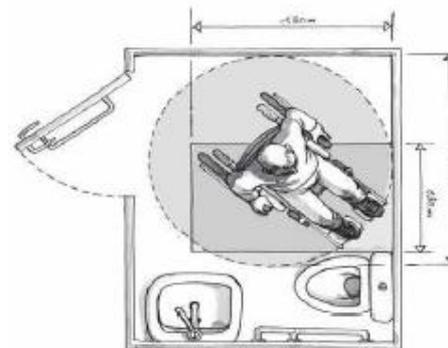
Contactez nous :

OT
 Adresse
 Cp ville
 Tel
 Contact :



- Nous vous invitons à contacter en priorité votre office du tourisme; en effet nos équipes pourrons vous renseigner sur les démarches à suivre, vous fournir les premières informations ou encore dans certains cas, effectuer une visite de pré-évaluation pour apprécier l'accessibilité de vos équipements.
- En fonction, vous serez ensuite orientés vers un auditeur spécialisé Tourisme et Handicaps du CDT/ADT pour une évaluation et l'étude de faisabilité puis un audit complet (phase finale, obtention du label).

Ot de
 Votre contact : abcd efghi
 Adresse
 CP VILLE
 Tel : 00 00 00 00 00
 Fax : 00 00 00 00 00
 Mail : abd@de.fr
 www.abcde.fr



- Auparavant et surtout avant d'effectuer tous travaux ou acquisition de matériels, n'hésitez pas à découvrir les sites internet listés en fin de dossier (ou à contacter un établissement labellisé de votre département afin de partager avec lui votre projet. (liste disponible auprès de votre CDT/ADT.....) . Optez dès maintenant pour le reflexe confort pour tous... !



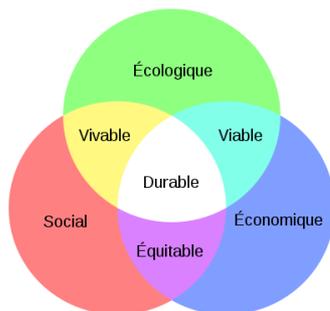


	CDT/ADT	UDOTSI
AUDE site internet site pro	Dorian MATEOS 04 68 11 64 19 tourismehandicap@audetourisme.com www.handicap.audetourisme.com www.pro.audetourisme.com	Laurence CRABOL 04 68 11 31 94 udotsiaude@orange.fr
GARD site internet site pro	Laurence TRAZIC et Christel BERARD 04 66 36 96 47 trazic@tourismegard.com berard@tourismegard.com www.tourismegard.com www.protourismegard.com	Nathalie LEDERNE 04 66 36 78 59 udotsigard@9business.fr
HERAULT site internet site pro	Murielle SANZ 04 67 67 71 84 msanz@herault-tourisme.com www.adt-herault.fr www.adt-herault.fr	Lucie VINCENT 04 67 67 71 22 ud@ot-herault.com www.ot-herault.com/pros
LOZERE site internet	Danièle RAMPON 04 66 65 60 01 d.rampon@lozere-tourisme.com www.lozere-tourisme.com	
PO site internet	Annouck FORCADELL 04 68 51 52 76 a.forcadell@cdt-66.com www.tourismepyreneesorientales.com	Marjorie GUALLAR 04 68 51 52 55 m.guallar@cdt.66.com

L'accessibilité, un confort pour tous :

- La loi prend en compte toutes les formes de handicaps : moteurs, auditifs, visuels, cognitifs. Elle concerne les personnes handicapées, les personnes à mobilité réduite, elle vise aussi toute personne qui, temporairement, pourrait se retrouver dans la même situation... Chaque visiteur ou usager peut être concerné à un moment ou un autre et sera donc sensible aux aménagements spécifiques de confort.
- Plus loin encore, nous pouvons considérer qu'un établissement ou des prestations adaptés apportent un confort supplémentaire à l'ensemble des usagers, de la population. Pris en amont et sur l'ensemble de la chaîne du déplacement (transport, voirie, commerces et services) les aménagements sont alors un confort d'usage pour tous, personnes en situation de handicap mais aussi parents avec poucettes, personnes âgées... tout un chacun.

Nous pouvons alors parler de conception universelle de l'accessibilité.



Le Handicap composante du développement durable :

- En améliorant la qualité de vie de tous les citoyens, en anticipant sur les conséquences sociales et économiques de l'allongement de l'espérance de vie, l'accessibilité participe pleinement au développement durable. En tant que stratégie pour le futur, l'accessibilité a fait l'objet de propositions lors du Grenelle de l'Environnement ; elle est prise en compte dans les agendas 21.

Tourisme et Handicaps, une démarche qualité :

- Les activités du tourisme proposent différentes démarches qualité, qualité tourisme, camping qualité, ISO, classements ou labels sont autant de garanties de confort et savoir faire pour le client. Ainsi nous pourrions considérer que l'accessibilité est une offre qualitative comme les autres. Nombre de démarches intègrent dans leur référentiel une prise en compte de l'accessibilité et des prestations offertes aux personnes en situation de handicap.

Le label, un projet d'entreprise à partager avec ses équipes :

- S'engager dans des travaux, investir, modifier sa communication sont les actes quotidiens du responsable.
- Mais lancer une démarche de labellisation est l'occasion de partager avec ses équipes un véritable projet qualitatif, social en donnant du sens à ces changements et s'intégrant parfaitement dans un projet de développement durable. Ainsi, la formation des équipes à l'accueil de personnes en situation de handicap, la mise en place de procédures, l'acquisition de nouveau matériels sont une belle occasion pour anticiper les attentes clients et installer une dynamique d'entreprise.



Un reflexe au quotidien :

L'accessibilité et l'adaptation des prestations peuvent devenir pour chacun un reflexe au quotidien.

Mise en application à tout moment et à tous les postes de l'entreprise, elles deviennent naturelles et engageant alors moins d'efforts...

- **Le monde du handicap :**

Selon l'INSEE, 12 millions de français souffrent de situation de handicap, mais le handicap est aussi une notion très large qui peut concerner chacun temporairement. On peut considérer que près de 40 % de la population française souffre d'un handicap

Si l'accès aux loisirs et aux vacances pour tous est aujourd'hui une priorité, il a des conséquences positives non négligeables sur le plan économique.



- **Les formes de handicap :**

Les 4 formes principales formes de déficiences

- Handicap moteur
- Handicap visuel
- Handicap auditif
- Handicap cognitif

40 % de la population concernée



Le handicap moteur :

Recouvre l'ensemble des troubles pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité, notamment des membres supérieurs et ou inférieurs (difficultés pour se déplacer, conserver ou changer une position, pendre et manipuler, effectuer certains gestes)



Le handicap visuel :

Concerne les personnes aveugles, mais aussi, dans la majorité des cas, les personnes malvoyantes



Le handicap auditif :

La perte auditive totale est rare, la plupart des déficients auditifs possèdent « des restes auditifs », pour lesquels les prothèses auditives apportent une réelle amplification. Selon les cas, ce handicap s'accompagne ou non d'une difficulté à oraliser



La déficience cognitive (intellectuelle , psychique):

C'est une difficulté à comprendre et une limitation dans la rapidité des fonctions mentales sur le plan de la compréhension des connaissances et de la cognition.



La présence d'un ou plusieurs des logos ci-dessus, à l'entrée d'un établissement ou d'un site touristique ou culturel signifie que :

- L'établissement est labélisé (tout ou partie) Tourisme et Handicaps,
- le personnel a été formé à l'accueil des personnes atteintes du handicap identifié,
- l'établissement dispose des équipements adaptés.

- **Loi et label...**

Par rapport aux personnes en situation de handicap, il est important de distinguer l'aspect réglementaire (loi 2005) du label Tourisme et Handicaps qui s'appuie sur une démarche volontaire, ou encore de la notion de confort...qui peut concerner l'ensemble de vos visiteurs.

- **La loi :**

Les échéances prochaines fixées par la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et le référentiel des arrêtés du 01/08/2006 et du 21/03/2007 définissant les dispositions minimales à mettre en œuvre dans les Etablissements Recevant du Public (ERP), pour assurer leur accessibilité aux personnes handicapées. Ces dispositions concernent l'ensemble des locaux des ERP du 1er groupe, et les seuls locaux fournissant la prestation de l'ERP pour les établissements de 5ième catégorie

Le code de la construction et de l'habitation (article R111-19-9) impose la réalisation d'un diagnostic de conformité pour les ERP de catégorie 1 à 4 dont le permis de construire est antérieur au 1er janvier 2007. Ce diagnostic doit être effectué avant le 1er janvier 2010 (établissements de catégorie 1 et 2; et établissements de catégorie 3 et 4 appartenant à l'état ou à ses établissements publics ou dont l'état assure contractuellement la charge de propriété) ou avant le 1er janvier 2011 pour les autres établissements classés en 3ème et 4ème catégorie.

Il est à noter que ces applications sont en vigueur pour toute construction neuve.





•Le Label Tourisme et Handicaps :

Ce label est porté par l'association Tourisme et Handicaps, le but principal de cette association en faveur des personnes en situation de handicaps est de :

- sensibiliser les professionnels du tourisme et le grand public à l'accès aux vacances et aux loisirs de ces clientèles par tout moyen notamment : enquêtes, études, formations, expertises, expositions, colloques, publications
 - mettre en œuvre et gérer des dispositifs permettant la promotion des politiques d'accès aux vacances et aux loisirs
 - d'ester en justice dans tout cas relevant des buts assignés.
 - promouvoir et gérer le Label National Tourisme et Handicaps dans le cadre de conventions
- Le label est attribué pour une durée de 5 ans. Le nouveau cahier des charges 2013 demande un engagement vers 2 déficiences minimum. Un établissement touristique peut recevoir le label pour certains handicaps, puis, suite à des aménagements, il peut obtenir des pictogrammes supplémentaires. De même, des modifications au sein de la structure peuvent amener des retraits partiels de pictogrammes, ou de label.

Le cahier des charges et la grille d'évaluation spécifiques à chaque type de structures (hébergement, restauration, sites, loisirs) précisent l'ensemble des critères d'accessibilité d'accueil et de prestations, certains indispensables et obligatoires (issus de la réglementation ERP; Dépassant la réglementation ERP; Atténuée vis-à-vis de celle-ci), d'autres conseillés ou recommandés dans le cadre d'une démarche qualité.

Le label est organisé en 3 sous parties :

- Prestations d'accueil et services
- Accès au cadre bâti
- Caractéristiques de la prestation

Le cahier des charges et la grille d'évaluation spécifiques au type de structures (hébergement, restauration, sites, loisirs) précisent l'ensemble des critères d'accessibilité d'accueil et de prestations.

Le référentiel se présente avec un tronc commun (caractéristiques générales) puis des critères par type d'activité dont :

musées, éco-musées et centres d'artisanat, restaurants, offices de tourisme et syndicats d'initiative, sites proposant des activités sportives ou de pleine nature, campings, fermes pédagogiques et parcs animaliers, châteaux, églises et monuments, parcs, jardins et sentiers de randonnée, caves viticoles et maisons de gastronomie locale, centres de congrès, salles de spectacles et de cinéma, trains touristiques, parcs à thème, plages... Etc

•Un dispositif dérogatoire:

Le niveau des travaux ne doit pas être un frein à votre démarche en effet certains dispositifs dérogatoires sont accordés au cas par cas sur des points très précis et pour des motifs listés par le législateur :

- Travaux impossibles en raison d'éléments participants à la solidité du bâtiment,
- Bâtiment classé ou situé dans le périmètre d'un monument historique
- Coût des travaux disproportionnés avec l'activité économique



Handicap

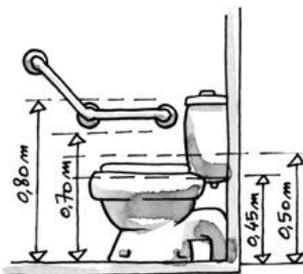
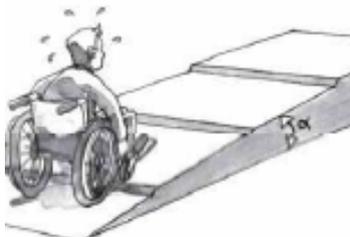


Confort pour tous

Schéma et croquis disponibles sur le site www.frotsilr.fr



OT Narbonne



Handicap



Confort pour tous

Schéma et croquis disponibles sur le site www.frotsilr.fr

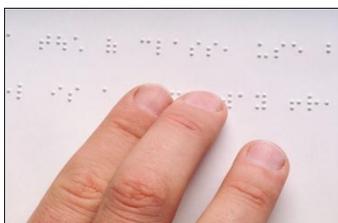
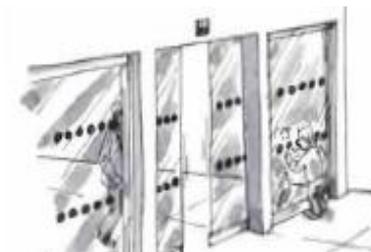


Handicap



Confort pour tous

Schéma et croquis disponibles sur le site www.frotsilr.fr



ARIAL (mini) 14

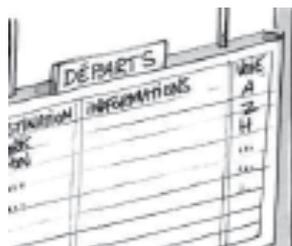


Handicap



Confort pour tous

Schéma et croquis disponibles sur le site www.frotsilr.fr



Le confort pour tous

Sécurité



Prévention

Confort



Esthétique

Qualité



Pédagogie



Communication



Fiabilité de l'information



Qui est mon référent ?

- Que cela soit notre référent Tourisme et Handicaps de l'office du tourisme ou le référent Tourisme et Handicap de votre CDT/ADT, n'hésitez pas à nous solliciter pour une évaluation du niveau d'accessibilité de votre établissement et des différentes possibilités d'adaptations de vos prestations : Hébergement, restauration, Bar, musée, site naturel, site culturel, activité sportive sont les activités labellisable par Tourisme et Handicaps. L'accessibilité des commerces est du ressort de la CCI.

Combien de temps ça prend ?

- Au départ votre référent vous propose une visite pour réaliser avec vous et sur une demi journée maximum, un diagnostic d'évaluation de votre établissement. Ensuite, le temps nécessaire à une procédure de labellisation est estimé à 6 mois, dès lors que l'équipement est réputé accessible.
- •Une fois obtenu, le label est valable 5 ans (nouvelle visite de l'auditeur pour prolongement du label au terme des 5 ans).

Combien ça coute ?

- En sollicitant le référent de votre Office du Tourisme pour la partie diagnostic et du CDT/ADT pour la partie évaluation ,la prestation est totalement gratuite pour vous.
Nous vous apportons conseils, recommandations et vérifions les différentes installations inscrites dans le cadre du label.

Les organismes de contrôle :

- Pour aller plus loin encore, vous pouvez faire réaliser un diagnostic par un organisme de contrôle. Cet audit vous apportera les éléments relatif à la loi (ERP) et pour certains organismes compétents au label Tourisme et Handicaps.

Parfois les CDT/ADT ont établi des partenariats avec des bureaux d'études qui pourront réaliser cet audit. La prestation est facturée de 400 à 600 € selon la nature de votre équipement. Elle apporte des conseils complémentaires à l'évaluation réalisée par les équipes de l'office du tourisme (plans, chiffrage...)



Le coût des travaux :

- Traiter l'accessibilité du handicap moteur est la plus onéreuse, faisant pouvant appel à des travaux lourds tels que la création d'un ascenseur, la réalisation de VRD, le changement de menuiseries...
- Mais nombre d'adaptations peuvent s'intégrer dans des travaux d'aménagement ou de rénovation sans surcoût exagéré: d'où l'intérêt de « faire d'une pierre deux coups » en profitant de travaux dus à des contraintes réglementaires (loi sur les ERP du 11/02/05) pour améliorer les embellissements, monter en gamme...etc
- L'effort supplémentaire à réaliser pour adapter les prestations au label T&H restent alors minimales. Pour les activités de pleine nature ou culturelles l'acquisition de matériel adapté ou de médiation peut encore venir agrémenter vos prestations
- .

A titre d'information nous pouvons indiquer les fourchettes suivantes :

Coût moyen (TTC*) des aménagements :

- ·Installation d'un ascenseur : 100 000 € à 150 000 €
- ·Installation d'un élévateur si toléré par dérogation : 30 000 €
- ·Aménagement d'une chambre accessible (mobilier, salle d'eau) : 10 000 €
- ·Coût moyen pour les autres types de handicaps et de dépenses, (escaliers, portes, signalétique, éclairage, sanitaires) 20 000 €

Coût moyen (TTC*) de la mise aux normes des établissements :

- 30 000 € pour les établissements de plein pied qui doivent simplement créer une chambre accessible et prendre en compte les travaux pour les autres types de handicaps
- 60 000 € pour ceux qui doivent en plus installer un élévateur
- 180 000 € pour ceux qui doivent installer un ascenseur

*Coût financier de la rénovation Données CDT Charente Maritime. Les estimations des coûts ont pu être identifiées en extrapolant certaines données de l'étude sur la mise aux normes des ERP publics, réalisée par la société Accessmétrie, la Fédération Apajh, Dexia et la Fédération Française du Bâtiment



Plusieurs questions peuvent vous aider à faire votre choix parmi les 4 déficiences puis vous lancer dans une labellisation Tourisme et Handicaps

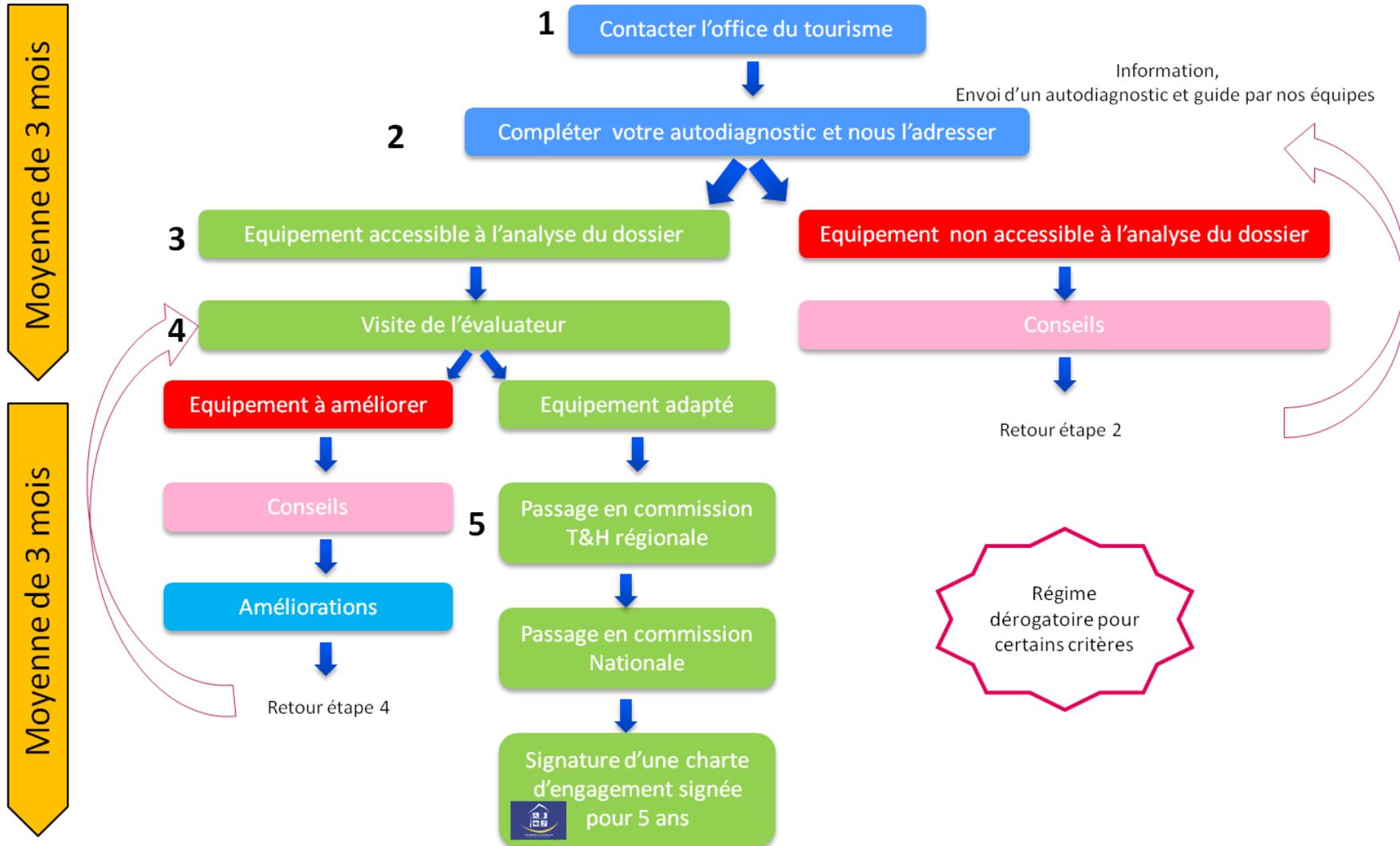
- Mon Office du Tourisme est-il déjà labellisé Tourisme et Handicaps ? Si oui, sur quelles déficiences ?
- Ai-je déjà reçu des personnes en situation de handicap ? Mon équipe et moi-même avons-nous facilement détecté leur déficiences ? Quels aménagements ou services ont fait défaut ?
- Quelles opportunités de rénovation/agrandissement ou restructuration pourraient être combinées aux adaptations utiles aux personnes en situation de handicap ?
- Quelles dépenses ou investissements peut supporter mon entreprise ?
- Puis-je bénéficier de subventions ?
- Mes équipes sont-elles sensibilisées, voire formées à cet accueil spécifique ?
- D'autres activités labellisées complémentaires sont-elles présentes sur mon territoire ?

☞ **L'évaluateur Tourisme et Handicaps saura vous conseiller sur le label, le choix de déficience.**

Le label Tourisme et Handicaps, une démarche de progrès :

Il existe donc 4 formes de handicaps, le label Tourisme et Handicaps 2013 demande de couvrir au minimum 2 déficiences .

Selon le montant d'investissements, la demande du public handicapé, pensez à envisager la labellisation par étape, pourquoi ne pas commencer par 2 formes de handicap puis viser les 4 à court terme.





Financer vos travaux :

Dans le cadre général de votre activité, les organismes bancaires accordent des prêts pour les travaux d'aménagement. Pour cela, réalisez les devis, calculez le budget nécessaire à l'opération et sollicitez votre banque partenaire.

En complément à votre emprunt, des organismes financiers spécifiques tels que OSEO www.oseo.fr, ou le réseau France active www.airdie.fr peuvent également venir en appui au plan de financement.

Mobiliser des subventions pour le coût des audits.

Les Départements et les filières peuvent dans certains cas participer financièrement au coût des diagnostics d'accessibilités nécessaires dans le cadre d'un ERP et /ou ont négocié des conditions préférentielles avec des opérateurs spécialisés, renseignez vous...

Mobiliser des subventions pour le coût des travaux

Bien souvent, les Départements aident financièrement l'adaptation et l'acquisition de matériels dans le cadre du label Tourisme et Handicaps.

Ces subventions peuvent être rattachées à un projet plus vaste d'amélioration globale de votre offre par exemple nécessite l'obtention du nouveau classement pour les hébergements, la mise en œuvre d'une label environnemental, une période d'ouverture étendue.... (téléchargez les aides de votre département sur le site internet de la FROTSI : www.frotsilr.fr)

Les aides varient de 10 à 25 % sur le montant total du projet, sont plafonnées et versées sous la forme d'un boni





L'ANCV dans le cadre de sa politique de soutien dispose de budgets dédiés au travaux pour les sites acceptant le règlement par chèques vacances.

Pour vous aider à connaître, comprendre ou mobiliser les subventions , contactez votre Comité Départemental du Tourisme ou Agence de Développement Touristique et dans certains cas votre CCI .



Vous souhaitez vous informer sur des actions concrètes de mise en œuvre du label.

Sollicitez votre office du tourisme et votre CDT/ADT pour connaître un établissement labellisé près de chez vous. Une visite chez l'un de vos confrères sera une bonne occasion de découvrir les aménagements et services spécifiques, de partager l'expérience.

Consultez, téléchargez toutes les informations utiles sur la démarche dans la boîte à outils mise en ligne à disposition par :

www.frotsilr.fr

www.developpement-durable.gouv.fr

www.tourisme-handicaps.org

www.sunfrance.com

www.handicap.audetourisme.com

www.protourismegard.com

www.adt-herault.fr/index-45-1.html

www.lozere-tourisme.com

www.tourismepyreneesorientales.com

ADT	Agence de Développement Touristique
ANCV	Agence nationale des chèques vacances
ATH	Association Tourisme et Handicaps
CCA	Commission communale pour l'accessibilité
CDT	Comité Départemental au Tourisme
CIA	Commission intercommunale communale pour l'accessibilité
DDTM	Direction Départementale des Territoires et de la Mer (ex DDE)
DIRECCTE	Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
ERP	Etablissement recevant du public
FDOTSI ; FROTSI ; FNOTS	Fédération, Départementale, Régionale ou Nationale des offices du tourisme et syndicats d'initiatives
FISAC	Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et les commerces
IOP	Installation Ouverte au Public
OT - SI	Office du tourisme, SI Syndicat d'Initiative
PAVE	Plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics
PMR	Personne à mobilité réduite
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées

La Fédération Régionale des Offices du Tourisme du Languedoc Roussillon souhaite remercier ses partenaires :

La DIRECCTE Languedoc Roussillon
La Région Languedoc Roussillon
Réseau National des Offices du Tourisme (RN2D)
Les Fédérations Départementales des Offices du Tourisme (FDOTSI)
Les Offices et syndicats d'Initiatives du Languedoc Roussillon
et les Comités Départementaux au tourisme Aude, Gard, Hérault, Lozère et Pyrénées Orientales.

A vous maintenant....



FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICAT D'INITIATIVE LANGUEDOC ROUSSILLON



FROTSI Languedoc-Roussillon Principauté d'Andorre
IMMEUBLE L'ACROPOLE 954/960 Av Jean Mermoz- 34000 MONTPELLIER



Une dossier réalisé par le bureau d'études Mission Tourisme
www.missiontourisme.com

